

ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMINEN

Eija Keränen ja Niina Toppila
Opinnäytetyö, syksy 2009
Diakonia-ammattikorkeakoulu,
Diak Pohjoinen
Oulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	3
ABSTRACT	4
1 JOHDANTO	5
2 PALVELUKOTI KARENTIA	7
2.1 Karentia palvelujen tarjoajana	7
2.2 Karentian palvelujen käyttäjät	10
3 PALAUTELOMAKE JA ASIAKASPALAUTE	12
3.1 Palautelomakkeen suunnittelu ja toteutus	12
3.2 Asiakaspalaute	16
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	20
4.1 Laatu.....	20
4.2 Laadunhallinnan periaatteet	21
4.3 Laatu kehitysvammahuollossa	23
4.4 Asiakaslähtöisyys.....	24
5 TUTKIMUKSIA ASIAKASPALAUTTEESTA.....	27
6 PALAUTELOMAKKEEN ARVIOINTI	29
7 POHDINTA	31
LÄHTEET:.....	32
LIITTEET.....	35
Liite 1 Saatekirje	35
Liite 2 Palautelomake.....	36

TIIVISTELMÄ

Keränen, Eija & Toppila, Niina. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen. Oulu, syksy 2009, 32 s., 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Pohjoinen. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Palvelukoti Karentia on syksyllä 2007 toimintansa aloittanut yksityinen sosiaalialan yritys. Karentia tarjoaa asumis-, työ- ja päivätoimintapalveluja Siikajoelta tai sen lähikunnista kotoisin oleville kehitysvammaisille tai muuten erityistä tukea ja ohjausta tarvitseville. Palvelukodin keskeisenä toimintaperiaatteena on asukkaiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpitäminen. Karentiassa työskenteli syksyllä 2009 johtajan ja palveluvastaavan lisäksi 11 työntekijää ja asukaspaikkoja oli 12.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää mittari, jolla voidaan mitata palvelujen käyttäjien asiakastyytyväisyyttä. Tyytyväisyyden mittaamiseksi päätettiin laatia palautelomake, jonka mahdollisimman moni asukkaan omainen täyttäisi säännöllisin väliajoin. Palvelukoti Karentiassa nähdään tärkeäksi omaisten kanssa tehtävä yhteistyö palvelujen tuottamisessa ja jokapäiväiseen arkeen liittyvissä asioissa. Tarkoituksena on, että lomakkeella saadun tiedon perusteella henkilökunta pystyy arvioimaan, ylläpitämään ja kehittämään työnsä laatua. Palautelomakkeen tekeminen oli osa palvelukodilla toteutettavaa laatutyötä.

Opinnäytetyön tuloksena kehitettiin palvelukoti Karentialle asiakastyytyväisyyttä mittaava palautelomake. Lomakkeen sisältö muodostui väittämistä, joiden kanssa vastaaja on joko samaa tai eri mieltä. Väittämiä laadittiin yhteensä 14 kappaletta. Kannanottojen perusteella saadaan tietoa, millaisina vastaajat pitävät asukkaiden ja omaisten vaikuttamismahdollisuuksia ja ovatko kodin tarjoamat palvelut riittäviä. Palautelomakkeella saatujen tietojen avulla palvelukoti voi kehittää toimintaansa entistä asiakaslähtöisemmäksi ja näin toteuttaa toimintaperiaatteitaan paremmin.

Asiasanat: palautelomake, laatu, asiakaslähtöisyys, asiakastyytyväisyys, omainen

ABSTRACT

Keränen, Eija & Toppila, Niina. The measuring of client satisfaction. Oulu 2009, 32 pages, 2 appendices. Language: Finnish.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

Service home Karentia is a private company which was founded in autumn 2007. Karentia produces housing, working and day activity services for mentally handicapped or people who need special support and guidance and who come from Siikajoki (Finland) or neighbourhood. The central principles of the service home are to keep up their inhabitants' physical, psychological and social welfare. In Karentia there were working a boss, a person who takes care of the services and 11 workers and they had 12 rooms for clients in the autumn of 2009.

The aim of this study was to produce a gauge which measures how satisfied the users of services are. To measure the satisfaction, a feedback form was made that would be filled in regularly by the relatives of Karentia's inhabitants. Co-operation with relatives is important for producing services and in everyday life in Karentia. The aim of the feedback form is that the information helps the staff to value, keep up and develop the quality of their work. Producing this feedback form was a part of the quality work in service home Karentia.

The output of this study is a feedback form which measures how satisfied the relatives of the inhabitants were. The contents of the feedback form comprises claims that the relative either agrees or disagrees with. Altogether 14 claims were composed. The form gives information of how the relatives experience their own and the inhabitants' chance to influence and if the services that Karentia offers are sufficient. With the information of the feedback form the service home can develop the services to be more customer oriented and in this way carry out principles of action better.

Keywords: feedback form, quality, customer oriented approach, customer satisfaction, relative

1 JOHDANTO

Sosiaalialan yksityisiä yrityksiä on perustettu Oulun lähikuntiin runsaasti 2000-luvulla. Sosiaali- ja terveysalan yksityistyminen on ilmiö, joka tulee lisääntymään, kun julkisen vallan palvelut eivät ole riittäviä. Siikajoen kunnassa Pohjois-Pohjanmaalla sijaitseva palvelukoti Karentia Oy on yksi esimerkki sosiaalialan uusista yksityisistä yrityksistä. Yksityistämisen ohella tärkeäksi tekijäksi on tullut asiakastyytyväisyys, sillä palvelujen käyttäjät ovat entistä vaativampia ja tietoisia omista oikeuksistaan. Mikäli palvelujen käyttäjät itse eivät osaa tai voi huolehtia saamansa hoidon tasosta, on se silloin omaisten tehtävä.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies, jonka tehtävänä on neuvoa ja avustaa asiakasta, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 2000.)

Suomessa on julkaistu laadunhallinnan valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollossa vuonna 1995. Suosituksen mukaan asiakaslähtöisyys on keskeinen haaste ja sen tulee olla laadunhallinnan painopiste. Asiakas on paras asiantuntija saamiensa palveluiden ja niiden tulosten arvioijana. Hyvää hoitoa ei voida sosiaali- ja terveydenhuollossa määritellä ilman palvelun käyttäjän mielipidettä. Laadunhallintasuosituksessa yhtenä hyvänä keinona arvioida laatua nähtiin muun muassa asiakaspalautejärjestelmä. (Stakes 1995.)

Terveydenhuollossa palvelujen välittömästä käyttäjästä puhutaan yleensä potilaana. Laadunhallinnassa asiakas-käsitettä käytetään laajemmassa merkityksessä. Siihen sisältyvät myös omaiset ja muut hyödyn saajat, kunta-

asiakkaat sekä palvelun muut rahoittajat. Palvelun tarjoajan on tunnistettava, kenelle muille käyttäjän lisäksi, on tärkeää palvelujen laadukas toimiminen. Omaiset, työnantajat, kunta ja vakuutusyhtiöt ovat myös sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaita, siitä huolimatta, etteivät itse käytäkään suoranaisesti annettuja palveluja. (Meister & Boyle 1996, 40–47.) (Stakes 1995.)

Valmistuvina sosionomeina olemme ehtineet harjoitella ja työskennellä monissa sosiaalialan yrityksissä. Meistä toinen suoritti harjoittelujakson palvelukoti Karentiassa ja molemmat olemme saaneet työskennellä, opiskelun niin salliessa, Karentian palveluksessa. Karentia osoittautui mielestämme uutena yrityksenä asenteeltaan yhteistyö- ja kehityshaluiseksi mahdollisuudeksi tarjota tilaisuutta opinnäytetyön tilaajaksi. Aloitteemme sai positiivisen vastaanoton ja yhteistyömme opinnäytetyön parissa pääsi alkamaan.

Palvelukoti Karentiassa nähdään tärkeäksi yhteistyö asukkaiden omaisten kanssa. Tästä johtuen Karentia halusi saada selville, ovatko omaiset tyytyväisiä palveluihin ja ehdottivatkin meitä opinnäytetyön tekijöitä kehittämään mittarin sen selvittämiseksi. Näin opinnäytetyömme aiheeksi valikoitui asiakastyytyväisyyttä mittaava palautelomake, joka on suunnattu palvelukoti Karentiassa asuvien kehitysvammaisten omaisille. Palvelukodilla ei ennestään ole ollut käytössä asiakaspalautelomaketta. Palvelukodin johtaja ja työntekijät ovat sitä mieltä, että lomakkeella olisi ehdottomasti käyttöä. Palautelomakkeen tekeminen on osa palvelukodilla toteutettavaa laatutyötä.

2 PALVELUKOTI KARENTIA



Karentia Oy on syksyllä 2007 toimintansa aloittanut yritys. Karentian ydinpalveluina on tuottaa asumis-, työ- ja päivätoimintapalveluja kehitysvammaisille tai muuten erityistä tukea ja ohjausta tarvitseville asiakkaille. Palvelukoti sijaitsee vireässä ja yhteisöllisyydestä tunnetusta Karinkannan maaseutukylässä Siikajoen kunnassa. (Karentian kotisivut.)

2.1 Karentia palvelujen tarjoajana

Karentian palveluyrittäjät ovat Teija ja Pekka Poukkula sekä Tuomo Poukkula. Pekka Poukkula on koulutukseltaan sosionomi (AMK) ja hän vastaa Karentian palvelutuotannosta. Teija Poukkula, joka on koulutukseltaan puutarhuri ja floristi, vastaa palvelukodilla puutarhaterapiasta ja sen toteutuksesta. Tuomo Poukkulan vastuualueena on palvelukodin tukipalvelut. (Karentian kotisivut.)



Karentian keskeisenä toiminta periaatteena on asukkaiden fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja hengellisen tai henkisen hyvinvoinnin ylläpitäminen. Laatu ja maaseutumaisuus luovat pohjan Karentian toiminnalle

ja palvelut tuotetaan viihtyisässä ympäristössä huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet. Palvelukodissa korostetaan käyttäjäkeskeistä laatuajattelua, jota toteutetaan asukkaiden ja henkilökunnan tiiviillä vuoropuhelulla. (Karentian kotisivut.)

Palvelukoti Karentian toimintaideologia perustuu kasvatukselliseen näkökulmaan sekä luonnon huomioimiseen osana ihmisen hyvinvointia. Kasvatuksellisessa näkökulmassa korostetaan ihmisen elinikäistä oppimista ja kasvua. Toimintamenetelminä käytetään yhteisö- ja aikuiskasvatuksen periaatteita, yksilön kuntoutumista tukevia menetelmiä sekä puutarhaterapeuttisia menetelmiä. Yhteisökasvatuksen perusidea on siinä, että yhteisön kaikilla jäsenillä on vastuu yhteisön toiminnasta sekä korostetaan vertaistuen merkitystä yksilön kasvussa. Asukkaita tuetaan ihmissuhteiden vaalimisessa ja palvelukodilla pidetään tärkeänä, että asukkaan omaiset ja ystävät kokevat itsensä tervetulleeksi yksikössä. Aikuiskasvatuksessa korostuu osallistuminen, normalisaatio, vuorovaikutus ja aikuisuus. Palvelukodilla kuntoutumista lähestytään voimavarakeskeisesti. Puutarhaterapiaa käytetään osana asukkaan kasvun ja kuntoutumisen tukemisessa. (Karentian kotisivut.)

Palvelukoti Karentia muodostuu kolmesta asumispalveluyksiköstä. Karentian asumispalvelut tuotetaan Karinkartanossa, Karinkammarissa sekä Karintuvassa. Työ- ja päivätoimintapalvelut tuotetaan Taitotalo Torpparissa sekä avo- ja tuetussa työssä. (Karentian kotisivut.)

Karinkartano tarjoaa pysyvän kodin seitsemälle kehitysvammaiselle asukkaalle sekä yhden lyhytaikaisen asumispaikan. Karinkartanossa tuotetaan ympärivuorokautisesti valvottua ja autettua asumispalvelua ja tilat ovat inva- mitoitettu. Karinkartano jakaantuu soluihin, jolloin asumisessa voidaan paremmin huomioida asukkaiden yksilöllisyys. (Karentian kotisivut.)



Karinkammari on pysyvä koti viidelle kehitysvammaiselle. Siellä on mahdollisuus saada ympärivuorokautisesti valvottua ja ohjattua asumispalvelua. Karinkammarin asukkaat osallistuvat kaikkiin palvelukodin tehtäviin yksilölliset tarpeet huomioon ottaen ja siellä asumiseen sisältyy itsenäistämisopetus, joka tarjoaa samalla mahdollisuuden asumisvalmennukseen. (Karentian kotisivut.)



Palvelukodin pihapiirissä sijaitsevassa Karintupa tarjoaa tuettua asumispalvelua, johon sisältyy itsenäistämisopetusta ja asumisvalmennusta. Karintupa muodostuu omista asumisyksiköistä, joissa jokaisella asukkaalla on

oma huone, keittiö ja wc- ja suihkutilat. Yöaikaan Karintuvan asukkaat saavat tarvittaessa avun palvelukodin yöhoitajalta. (Karentian kotisivut.)

Työ- ja päivätoimintaa järjestetään Taitotalo Torpparissa. Toiminnassa pyritään löytämään jokaisen siellä työskentelevän henkilökohtaiset taidot. Torpparissa järjestetään monipuolisesti puu- ja tekstiilitöitä, luovaa toimintaa, puutarhaterapiaan pohjautuvia töitä sekä keittiö-, siivous- ja kiinteistöitä. Työ- ja päivätoiminnan tavoitteena on tukea asukkaan kokonaisvaltaista kasvua ja kuntoutumista ja tarjota onnistumisen elämyksiä. (Karentian kotisivut.)



2.2 Karentian palvelujen käyttäjät

Syksyllä 2009 palvelukoti Karentia tarjoaa asumispaikan 12 kehitysvammaiselle asukkaalle, jotka ovat iältään peruskoulunsa päättäneistä ikääntyneisiin. Tarjottavien palvelujen taso vaihtelee täysin autetusta ja valvotusta asumispalvelusta tuettuun asumispalveluun.

Suomessa voimassa olevan lain vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Edellä mainitun lain mukaan erityishuollon palveluihin on oikeutettu sellainen henkilö, jonka henkinen toiminta tai kehitys on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja.

Käytännössä kyseeseen tulevat siis kaikki yksilön kehityksen aikana ilmaantuvat vaikeimmat vammaisuuden muodot. Vammalla tarkoitetaan sellaista psyykkistä tai fyysistä vajavuutta, joka rajoittaa pysyvästi yksilön suorituskykyä. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987.) (Kaski, Manninen, Mölsä & Pihko 2001, 20.)

Sosiaalihuoltolain (710/1982) mukaan palveluasunnon järjestäminen tarvittaessa kuuluu kunnan ehdottoman järjestämisvelvollisuuden piiriin. Sosiaalihuoltolain mukaan asumispalveluja annetaan henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee apua tai tukea asunnon tai asumisensa järjestämisessä. Palveluasuminen tulee kyseeseen silloin, kun laitoshoido ei ole välttämätöntä, mutta avun tarve on runsasta ja jatkuvaa. (Sosiaalihuoltolaki 1982.) (Repo & Talvela 2004, 401.)

Palvelukotiasumisessa jokaisella asukkaalla tulee olla oikeus yksityisyyteen ja omien tarpeiden toteutumiseen ja heitä tulee tarvittaessa rohkaista tuomaan tarpeitaan ilmi. Yksityisyyden lisäksi asukkailla on mahdollisuus tavata muitakin ihmisiä, kuin avun tarpeen merkeissä. Henkilökunnalta vaaditaan tilannetajuja ja hienotunteisuutta, jotta nämä palveluasumisen tavoitteet toteutuisivat. (Repo & Talvela 2004, 402.)

Omaiset ovat tärkeä voimavara palvelukodin asukkaiden hoidossa ja he kuuluvat kiinteästi hoidettavien elämään. Omainen on tärkeä yhteistyökumppani, joka yhteistyön toimiessa auttaa ammattihenkilöstöä ymmärtämään hoidettavan taustaa ja käyttäytymistä. Onnistunut yhteistyö omaisten kanssa onkin rikkaus, josta hyötyvät kaikki osapuolet ja se tulisi ottaa yhdeksi asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteeksi. Suunnitelmassa on hyvä näkyä myös toimintamuodot, joiden avulla yhteistyötä toteutetaan. Omainen on myös hyvin tärkeä hoidon laadun arvioija. (Voutilainen, Vaarama, Backman, Paasivaara, Eloniemi-Sulkava & Finne-Soveri 2002, 77.)

3 PALAUTELOMAKE JA ASIAKASPALAUTE

Opinnäytetyömme liittyy palvelukoti Karentiaan. Karentia Oy on vielä suhteellisen uusi vammaispalveluja tuottava yksikkö, jolla ei ennestään ole ollut käytössään palautelomaketta. Palautelomake on Karentialle yksi mahdollisuus saada asiakaspalautetta.

3.1 Palautelomakkeen suunnittelu ja toteutus

Olemme molemmat, opinnäytetyön tekijät, työskennelleet opiskelujen ohessa palvelukoti Karentiassa. Tämän myötä kiinnostuimme ajatuksesta tehdä opinnäytetyö, joka liittyisi palvelukoti Karentian toimintaan. Mietimme useita eri vaihtoehtoja opinnäytetyölle, mutta lopulliseksi aiheeksi valikoitui palautelomakkeen (Liite 2) tekeminen asian ajankohtaisuuden vuoksi. Palvelukoti on ollut toiminnassa vajaat kaksi vuotta ja toiminnan vähitellen vakiintuessa henkilökunta on havainnut, kuinka tärkeä ja merkittävä rooli omaisilla on palvelukodin toiminnassa ja palveluissa.

Palvelukodin toiminta pohjautuu asiakaslähtöisyyteen ja henkilökunta tekeekin hyvin tiivistä yhteistyötä asiakkaiden omaisten kanssa. Palveluvastaava Marja Töllin mukaan omaiset ovat yksi tärkeä asiantuntijaryhmä asiakkaiden hoidossa ja on tärkeä ottaa huomioon omaisten toiveet, odotukset ja mahdolliset parannusehdotukset palvelukodin toiminnassa. Palautekyselyn avulla palvelukoti voi edelleen kehittää tärkeäksi kokemaansa yhteistyötä omaisten kanssa. (Tölli, Marja, henkilökohtainen tiedonanto 18.9.2009.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää jokin asiakastyytyväisyyttä mittaava mittari, joka yhdessä ohjausryhmän kanssa valikoitui palautelomakkeen laatimiseksi. Palautelomakkeen tarkoituksena on kehittää yhteistyötä palvelukodin henkilökunnan ja asukkaiden omaisten välillä. Selkeän ja helposti tulkittavan palautelomakkeen avulla työntekijät saavat tärkeää tietoa omaisilta palvelukodin toiminnasta sekä tiedon, ohjauksen ja tukemisen saannin

riittävydestä. Vaikka asiakkaat itse ovat palveluiden suunnittelun ja kehittämisen tärkeä voimavara, kirjallista palautetta ei Karentian asukkailta itseltään saada, koska heidän luku- ja kirjoitustaitonsa ovat heikot.

Asiakaskunnan näkemyksiä ja toiveita voidaan koota niin asiakkaista ja /tai heidän omaisistaan koottujen laaturyhmien, asiakasiltojen sekä kysely- ja haastattelututkimusten avulla. Niistä on mahdollista saada apua suunnitteluun ja kehittämiseen juuri niin paljon kuin asukkailta kysytään. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 94–95.)

Tarkoitus on, että laatimamme palautelomake lähetetään säännöllisesti vuosittain tai puolivuositain palvelukodin asukkaiden omaisille. Palvelukodin henkilökunta kokoaa vastaukset ja vertaa niitä edellisten vuosien vastauksiin. Tämä mahdollistaa asiakastyytyväisyyden ja palveluiden laadun kehityssuuntien pitkäjäksoisen seurannan.

Sen lisäksi, että palvelukodin taholta toiveena oli selkeä ja helposti tulkittava palautelomake henkilökunnan kannalta, nähtiin tärkeäksi lomakkeen olevan myös omaiselle mahdollisimman vaivaton täyttää. Palautelomakkeen saatekirjeessä (Liite 1) omaisille ilmaistaan palautteen antamisen merkitys ja tavoitteet, jotta omaisilta saataisiin motivoituneita ja rakentavia vastauksia. Saatekirje on oleellinen rakentavan palautteen saamisen kannalta. Kirjeessä on ilmaistava kyselyn tarkoitus sekä korostettava haastateltavan antaman tiedon merkitystä tutkimuksen onnistumiseksi. On myös syytä painottaa tutkimuksen luottamuksellista luonnetta. (Salmela 1997, 106.)

Aloitimme palautelomakkeen työstämisen tutustumalla aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja tutkimuksiin, joista kolme esittelemme opinnäytetyössämme (s. 25–27). Löysimme hyvin teoriatietoa erilaisista asiakastyytyväisyysmittareista ja niiden laatimisesta. Perehdyttyämme myös Karentian toimintaideologiaan ja palvelukodin palveluvastaavan esittämiin toiveisiin teimme alustavan suunnitelman ohjaavalle opettajalle palautelomakkeesta. Palautelomakkeen tekemistä varten tarvittiin ohjausryhmä, jonka muodosti ohjaava opettaja ja

Karentian palveluvastaava. He antoivat palautetta koko palautelomakkeen tekoprosessin ajan, jotta lomake täyttäisi sille asetetut toiveet ja vaatimukset.

Valitsimme palautelomakkeen perustuvan väittämöpohjalle, koska tämä malli on nykyaikana paljon käytetty ja näin ollen monelle vastaajalle tuttu tyyliltään mahdollisesti entuudestaan. Tällöin vastaajalta ei kulu aikaa vastaamisesta palautelomakkeeseen itseensä perehtymiseen niin paljon. Tarjoamalla väittämiä saimme myös mahdollisuuden tarjota vastaajana olevalle omaiselle runsaammin vaihtoehtoja eri kohdissa. Vaihtoehtojen tarjoaminen numeroiden muodossa oli kätevä tapa. Pyrimme väittämien kattavan mahdollisimman laaja-alaisesti palvelukodin kehittämisalueita, välttämällä samankaltaisuutta tai päällekkäisyyttä. Väittämien järjestyksessä pyrimme etenemään yleisistä, täsmällisistä ja helpoista väittämistä kohti yksityiskohtaisempia, abstraktimpia ja vaativampia väittämiä. Sijoitimme alkuun strukturoidut väittämät ja loppuun avoimen kysymyksen. Luokittelimme aihepiiriltään samankaltaiset väittämät samaan ryhmään. Harkitsimme jokaisen väittämän sanamuotoa tarkasti, välttääksemme johdattelua tai puolueellisuutta. Lauseista muokkasimme lyhyitä ja yksiselitteisiä ja vältimme mielestämme liian henkilökohtaisia ja arkoja aiheita.

Strukturoitujen väittämien laatiminen oli vaativaa, koska vastausvaihtoehdot oli suunniteltava etukäteen vastaajalle valmiiksi. Ne ovat kuitenkin käytännöllisiä, koska osa vastaajista voi olla haluttomia tai kykenemättömiä ilmaisemaan itseään omin sanoin. Toisaalta strukturoidut väittämät velvoittavat vastaajan vastaamaan tietyllä tavalla ja joissakin tapauksissa vastaaja voi kokea väittämävaihtoehtojen olevan puutteellisia, jolloin valittu väittäjä ei aina kuvaa vastaajan mielipidettä. Strukturoidut väittämät antavat kuitenkin palvelukodille standardoitua tietoa, joka on helposti analysoitavissa.

Erittelimme asiakastarpeet jakamalla niitä koko asiakaskunnassa ilmeneviin yleisiin tarpeisiin, jotka koskevat lähinnä perushoitoa ja asukkaiden asumiskontekstia, sekä yksilökohtaisiin tarpeisiin, kuten asiakassuhteen vuorovaikutuksen laatu.

Karentian toimintaideologia perustuu kasvatukselliseen näkökulmaan, joten halusimme tuoda kyselyssä esille asukkaan kasvatuksellisuuden toteutumisen, hoidon ja kuntoutumisen toteutumisen ohella. Alkuperäinen palautelomake sisälsikin kaikista näistä osa-alueista väittämät erikseen. Palautelomakkeen oltua testattavana omaisella, tuli kuitenkin esille se tosiasia, että omaisen on vaikea määritellä erikseen kasvatuksen, hoidon ja kuntoutumisen toteutumista. Tämä johti siihen, että teimme ohjausryhmän kanssa päätöksen yhdistää nämä kolme osa-aluetta yhteen, jolloin lomakkeen väittämäksi numero yksi, jäi pelkästään hoidon toteutuminen.

Palautelomakkeen väittämät kaksi, kolme ja neljä mittaavat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa hänen asioitaan koskevaan päätöksentekoon ja tiedon saantiin sekä osallistumismahdollisuuksiin palvelukodilla järjestettävään virikkeelliseen toimintaan. Karentian toimintaideologia painottaa asukkaiden tukemista ihmissuhteiden vaalijana ja asukkaiden omaisten ja ystävien toivotaan kokevan itsensä tervetulleiksi vieraillessaan Karentiassa. Tähän perustuen laadimme kysymykset omaisten osallisuuden tunteesta omaa asukkaana olevaa läheistään koskevissa asioissa. Näitä asioita mittaavat väittämät viisi ja kuusi.

Karentian toiminta-ajatuksena on tarjota asukkaille kodikasta asumista, yhteisöllisyyttä ja luonnon läheisyyttä. Väittämillä seitsemästä kymmeneen, jotka koskevat palvelukodin ympäristöä ja ilmapiiriä sekä henkilökuntaa, mitataan näitä toiminta-ajatuksen alueita. Lomakkeen väittämällä 11 kysyimme tarvetta palvelukodin asukkaiden omaisille järjestettävän palautekeskustelutilaisuuden kokemisesta tarpeelliseksi. Tilaisuuden tarkoituksena olisi keskustella palautelomakkeen avulla saadusta tiedosta. Viimeisenä olevalla avoimella kysymyksellä 12, annoimme omaiselle mahdollisuuden esittää kehittämisideoita palvelukodin toiminnan parantamiseksi.

Näin lomake alkoi vähitellen hioutua nykyiseen muotoonsa tiiviissä yhteistyössä sekä Karentian palveluvastaavan että opinnäytetyötämme ohjaavan opettajan kanssa. Tärkein ajatus lomaketta tehtäessä oli se, että se tulisi vastaamaan Karentian tarpeita.

3.2 Asiakaspalaute

Osaamisen kehittämiseen kuuluu kyky kehittää uutta tietoa ja nähdä uusia asioita mahdollisimman varhain. Asiakassuhteita tulisi tässä hyödyntää ja käyttää avuksi. Uusi tieto syntyy vuorovaikutuksessa sekä organisaation sisällä että dialogissa ulkoisten kumppaneitten, asiakkaiden ja muiden yhteistyötahojen kanssa. (Lindström & Leppänen 2002, 216.)

Asiakaspalautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen on yksi innovatiivisten yritysten toimintatapojen tunnusmerkki. Parhaimmillaan asiakkailta saatu tieto eli asiakaspalaute toimii kehittämisen ja kehittämishankkeiden perustana, joiden avulla on mahdollista luoda uutta ja muokata olemassa olevaa tietoa uudella tavalla. (Lindström & Leppänen 2002, 216.)

Oleellista asiakaspalvelukyvyyn arvioinnissa ja parantamisessa on palautteen saaminen asiakkailta. Laatutyöskentelyn keinona onkin usein asiakaskyselytyyppisen selvittelyn tekeminen. Tavoitteena kyselyllä on selvittää asiakkaan käsitys työyhteisöstä palvelujen tuottajana, ei hänen mielipidettään jostain tietystä palvelusta. Asiakaspalvelukyky merkitsee erilaisia asioita palvelun käyttäjän ja palvelun ostajan kannalta. Kyselyllä saadaan palautetta siitä, miten hyvin palvelun laadulle asetetut tavoitteet ovat asiakkaiden mielestä toteutuneet. Palvelukykyä koskeva kysely voidaan kohdistaa joko kaikille asiakkaille tai se voidaan rajata koskemaan erilaisia ryhmiä, esimerkiksi omaisia tai läheisiä. (Outinen, Holma, Lempinen 1994, 104–105.)

Palautekyselyt ovat organisaation sisällä toteutettavia kyselyjä, joissa kerätään tietoa ja sen jälkeen palautetaan tulokset keskustelun ja jatkotoimenpiteiden pohjaksi. Tiedonkeruu voidaan hoitaa joko kyselylomakkeilla tai haastatteluilla. Palautekyselyt tuottavat parhaan tuloksen, jos asianosaiset voivat osallistua kyselyn suunnitteluun ja aineiston käsittelyyn, jos johtaja sitoutuu prosessiin ja mukana on ulkopuolinen konsultti ja jos on etukäteen päätetty jatkotoimien suunnasta. Tieto tulisi kerätä kaikilta organisaation jäseniltä ja tulokset olisi raportoitava koko ryhmälle. Jatkotoimenpiteiden suunnitteluun olisi myös sitoutettava kaikki ryhmän jäsenet. (Strömmer 1999, 211.)

Jotkut palautteesta esiin tulleet asiat siirtyvät työhön ilman sen kummempia toimenpiteitä kun taas jotkut muutoksista voivat vaatia jopa koulutusta toteutuakseen kunnolla. Työyhteisön jäsenien kesken käyty keskustelu palautteen tuloksista on lähtökohtana tulevalle kehittämistyölle. Jotta tuloksia voidaan hyödyntää ja asiakaspalaute todella vaikuttaisi toimintaan, tarvitaan suunnitelmaa ja päätöstä palautteen käytöstä. Suunnitelman olisi hyvä olla valmiina jo ennen varsinaiseen palautteen hankintaan ryhtymistä. (Salmela 1997, 75–76.)

Työyhteisöä on mahdollista kehittää monin eri keinoin. On kuitenkin tärkeää, että sitoutuminen ja tarkastelu on koko työyhteisön omista tarpeista lähtevää. Työyhteisön ja organisaation kehittäminen voi olla jatkuvaa kehityssuuntautunutta toimintaa tai huomion kohteeksi on voitu valita jokin tietty kehittämishanke. Usein organisaatio tarvitsee molempia keinoja saadakseen riittävän panoksen ja jatkuvuuden kehittämiselleen. (Strömmer 1999, 207.)

Toimintojen ja palveluiden kehittämiseksi todellisten tarpeiden pohjalle ja niiden vastaamiseksi tarpeisiin myös käytännössä, tarvitaan sekä työntekijöiden käyttämiä työ- ja kirjaamisvälineitä että organisaation tietojärjestelmiä asiakaskuntaa koskevan tiedon systemaattiseen kokoamiseen ja käsittelyyn. On tärkeää, että asiakkaiden esille nostamat tarpeet ja toiveet tallennetaan yhtä tarkasti kuin palvelusuunnitelmia koskevat tiedot. Niiden kokoamisessa on myös käytettävä yhtenäistä jäsenystä. (Pietiläinen & Seppälä, 2003, 94.)

Yksi kaikkein käytetyimmistä asiakastyytyväisyyden ja -palvelun mittareista on asiakastyytyväisyyskysely. Tämän kyselytutkimuksen juuret ovat yhteiskuntatieteellisessä survey-tutkimuksessa, jossa voidaan tutkia erilaisten ilmiöiden esiintymistä ja niihin vaikuttavien tekijöiden välisiä suhteita tilastollisia menetelmiä hyödyntämällä. (Reinboth 2008, 106.)

Kyselytutkimuksen hyvinä puolina on pidetty sen suhteellista halpuutta ja mahdollisuutta tehdä vertailuja ajassa ja eri yksiköiden välillä, mikäli kysymykset pysyvät samoina. Lisäksi kyselyssä palautteen antaja voi pysytellä anonyyminä.

Kyselytutkimuksen käsittely ja analysointi on vastausvaihtoehtojen osalta suhteellisen helppoa ja nopeaa. (Salmela 1997, 81.)

Etujen vastapainona nähdään muutamia rajoituksia. Vastaajat jäävät usein erittelemättömäksi massaksi, kyselylomakkeen laatiminen yhdessä kyselyn toteuttamisen kanssa vie suhteellisen pitkän ajan ja tarkentaviin jatkokysymyksiin ei välttämättä ole mahdollisuutta. On myös tutkittu, että usein palveluihin kaikista kriittisimmin suhtautuvat jättävät vastaamatta. (Salmela 1997, 81.)

Kuitenkin kyselytutkimuksen suurimpia ongelmia on, että kysymykset voivat tarkoittaa vastaajille eri asioita. Esimerkiksi sana asiakastytyväisyys on tunne ja sen ilmaiseminen numeroina ei välttämättä ole kovin helppoa. Samoin ihmiset voivat kokea numerot eri tavalla. Osa ei halua antaa täyttä viitosta, vaikka olisi kuinka tyytyväinen palveluun, sillä aina löytyy jotain, jossa voisi vielä parantaa. Toinen vastaaja taas antaa viitosen silloin, kun mitään erityistä valittamista ei ole. Mikäli kysymyksiä ei pyritä tarkasti määrittelemään, tulokset voivat olla pinnallisia ja mitäänsanomattomia. Jos tehdään huonoja kysymyksiä, saadaan myös huonoja vastauksia. Kysely on vaativa ja työläs laji ja ajoittain tuottaa vääristyneitä tuloksia ja turhauttaa sekä vastaajia että kysyjä. (Salmela 1997, 81.) (Reinboth 2008, 107.)

Kyselylomakkeen laatimisessa ei kannata kiirehtiä. Hyvä lomake ei synny hetkessä. Jos kyselylomakkeen tekemiseen ei uhrata riittävästi aikaa voi käydä niin, että lomake täytetään vajavaisesti ja huolimattomasti tai sitä ei vaivauduta täyttämään lainkaan. Näin käydessä tulosten suhteen voi olla tulkintavaikeuksia. (Salmela 1997, 83.)

Useissa suomalaisissa palvelukyselyissä vastaamisaktiivisuus on todettu heikoksi. Tyydyttävä vastausprosentti on yleensä noin 70 %, mutta voidaan olla tyytyväisiä, jos yli puolet vastaajista palauttaa kyselylomakkeen. Vastaajien motivaation puuttuminen koetaan usein ongelmaksi. Tutkimusten mukaan ja kokemuksen perusteella motivaatiota lisää saatekirjeen maininta, jossa selvitetään palautteen hankinnan tarkoitus eli palvelujen parantaminen.

Motivaatioon vaikuttaa myös suuresti lomakkeen ulkoasu. Se kannattaa tehdä houkuttavaksi ja panostaa ilmeikkyyteen. Postikyselyä toteutettaessa postimerkillä varustettu vastauskuori nostaa vastausprosenttia. Asiakkaalle tulee antaa lomakkeen täyttämismahdollisuus myös kotona, mikä tosin saattaa alentaa vastausprosenttia. (Salmela 1997, 84–86.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyyden keskeiset tekijät ovat laatu ja asiakaslähtöisyys palveluja järjestettäessä.

4.1 Laatu

Sosiaali- ja terveysalalla on kautta aikojen kiinnitetty huomiota laatuun. Työn sisältöä, menetelmiä ja toimintatapoja on kehitetty käyttämättä laatu-sanaa. Ilmaus laatu alkoi kehittyä vasta 30-luvulla, jolloin tehtiin ensimmäiset yritykset määrittellä sanan sisältöä. (Outinen ym. 1994, 10.)

Sana laatu on hyvin neutraali ja sillä tarkoitetaan jonkun asian ominaispiirrettä tai jotain, mikä on ominaista jollekin. Laatu merkitsee eri asioita eri näkökulmista tarkasteltuna ja se liittyy aina johonkin kohteeseen. Laatu voidaan määrittellä myös tuotteen tai palvelun niillä piirteillä ja ominaisuuksilla, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai oletettavat tarpeet. Tässä määrittelyssä korostuu asiakkaiden merkitys laadun määrittelijänä ja arvioijana. Ei tehdä eroa eri asiakkaiden välillä, vaan asiakkaalla tarkoitetaan yhtä hyvin palvelun käyttäjää, maksajaa tai tuottajaa. Palveluja käyttävän asiakkaan näkökulmasta laadun voisi määrittellä kuitenkin vielä pelkistetympin: laatu on asiakkaan kannalta sitä, mitä hän haluaa palvelulta ja sitä tuottavalta yksiköltä. (Outinen ym. 1994, 13, 15–16.)

Teollisuudessa laadun määrittelemisen on huomattavasti selkeämpää kuin palveluiden tuotannossa. Vaikka palvelun laatua voidaan tietyissä rajoissa määrittellä, se jättää kuitenkin teollista tuotetta enemmän tilaa subjektiiviselle, yksittäisen henkilön arvomaailmaan ja mielenkiintoon pohjautuville näkemyksille. Joku pitää tuttavallisesta, toinen viihteellisestä ja kolmas ylellisestä asiakaspalvelusta. Tämän lisäksi osa asiakasryhmästä ei kiinnitä juurikaan huomiota asiakaspalveluun, vaan heille halpa hinta on palvelua tärkeämpää. (Reinboth 2008, 96.)

Palveluja käyttävä asiakas on entistä vaativampi. Hän haluaa tulla kuulluksi ja asettaa käyttämilleen palveluille vaatimuksia. Hän ei enää vastaanota minkälaisia palveluja tahansa. Asiakkaiden tiedot sosiaali- ja terveydenhuollosta ovat paremmat kuin koskaan ennen. Tämä edellyttääkin asiakkaan laadulle asettamien vaatimusten huomioonottamista ja ymmärtämistä toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. (Outinen ym. 1994, 11.)

Työntekijät joutuvat tarkkailemaan oman työnsä laatua eri tavalla, kun asiakkaan toimintaympäristö ja asema muuttuvat. Palvelun laadussa korostuu työntekijöiden yhteistyö eli moniammatillisuus. Työelämässä tarvitaan yhä enemmän joustavuutta, että palveluja tuottava yksikkö pystyy vastaamaan ulkoapäin tuleviin haasteisiin. (Outinen ym. 1994, 12.)

Laatujärjestelmällä tarkoitetaan niitä tapoja menetellä, joilla organisaatio varmistaa ja parantaa laatua. Laatujärjestelmä rakennetaan useimmiten koko organisaation tai työyhteisön kattavaksi. Laatujärjestelmän avulla pidetään laatu koko ajan tietoisena tarkastelun ja johtamisen kohteena. Asiakaspalautejärjestelmä voi olla osa laatujärjestelmää. (Outinen ym. 1994, 88.)

4.2. Laadunhallinnan periaatteet

Laatua parantamaan on koottu kahdeksan periaatetta, joita työyhteisö voi hyödyntää toimintansa suorituskyvyn parantamisessa. Näiden kansainvälisesti arvostettujen asiantuntijoiden kokemusten ja tietojen pohjalta koottujen periaatteiden tarkoituksena on auttaa käyttäjiä saavuttamaan menestystä. (Suomen standardisoimisliitto, SFS ry.)

Periaatteita ovat asiakaskeskeisyys, johtajuus, henkilöstön osallistuminen, prosessimainen toimintamalli, järjestelmällinen johtamistapa, jatkuva parantaminen, tosiasioihin perustuva päätöksenteko ja molempia osapuolia hyödyttävät suhteet toimituksissa. Periaatteiden sisältämät käsitteet

muodostavat perustan ISO 9000-sarjan laadunhallintajärjestelmästandardeille. (Suomen standardisoimisliitto, SFS ry.)

ISO 9000-laatujärjestelmä on erityisesti laatujohtamismalli, jossa korostetaan johdon roolia ja kaikkien organisaation jäsenten osallistumista. Muita keskeisiä piirteitä ovat vahva asiakaskeskeisyys, jatkuva laadun parantaminen sekä prosessiajattelu. ISO 9000-järjestelmä on laajasti kansainvälisessä käytössä. (Antti- Poika 2002.) (Kujala 2003, 53.)

On olemassa monia eri tapoja soveltaa edellä esitettyjä laadunhallinnan periaatteita. Organisaation luonne ja sen kohtaamat haasteet määrittävät sen, kuinka periaatteita sovelletaan kussakin työyksikössä. Käsittelemme lyhyesti näistä periaatteista asiakaslähtöisyyttä, henkilöstön osallistumista ja jatkuvaa parantamista. (Suomen standardisoimisliitto, SFS ry.)

Kaikki organisaatiot ovat riippuvaisia asiakkaistaan. Siksi niiden tulisi ymmärtää asiakkaiden nykyiset ja tulevat tarpeet sekä täyttää asiakkaiden vaatimukset. Asiakaskeskeisyyden periaatetta noudattaessa työyksikön asiakasuskollisuus paranee, mikä johtaa jatkuvaan liikesuhteeseen ja suosituksiin. Myös työorganisaation resurssien käyttö tehostuu asiakastyytyväisyyden myötä sekä tuotot kasvavat reagoiessa nopeasti ja joustavasti markkinatilanteisiin. (Suomen standardisoimisliitto, SFS ry.) (Jalava & Virtanen 1996, 43.)

Henkilöstö organisaation eri tasoilla on olennainen ja tärkeä osa organisaatiota. Henkilöstön täysipainoinen osallistuminen mahdollistaa erilaisten kykyjen hyödyntämisen organisaatiossa. Henkilöstön osallistumisen periaatteen noudattamisen tuloksena muun muassa ymmärretään oma rooli ja osallistumisen tärkeys organisaatiossa, otetaan vastuu ongelmista ja niiden ratkaisemisesta sekä etsitään aktiivisesti mahdollisuutta parantaa omia tietoja, kykyjä ja kokemuksia. (Suomen standardisoimisliitto, SFS ry.)

Työorganisaation pysyvänä tavoitteena tulisi olla kokonaisvaltaisen suorituskyvyn jatkuva parantaminen. Tämän periaatteen tärkeimpinä hyötyinä nähdään joustavuus tarttua nopeasti tilaisuuksiin, saavutetaan etuja

organisaation suoristuskykyyn parantamalla organisaation kyvykkyyttä, saadaan henkilöstölle jatkuvan parantamisen työkaluja ja menetelmiä koskevaa koulutusta sekä tunnistetaan ja tunnustetaan parannukset. (Suomen standardisoimisliitto, SFS ry.)

4.3 Laatu kehitysvammahuollossa

Tutkija Leena Matikka on perehtynyt kehitysvammaisten elämänlaatuun ja sen arviointiin. Hänen kehittämänsä mittarin mukaan kehitysvammaisten elämänlaatuun merkittävästi vaikuttavia asioita ovat muun muassa turvallisuus, toiminta, sosiaaliset suhteet, onnellisuus, terveys, työ sekä vastavuoroinen tuki. Laadukkaiden kehitysvammapalvelujen mahdollistaminen edellyttää oman tuotteen tuntemisen; mitä ne sisältävät ja millaisten prosessien kautta niitä tuotetaan. Täytyy myös olla tieto siitä, millaisia vaatimuksia ja odotuksia eri asiakasryhmillä on palveluiden suhteen. (Matikka 2001, 6.) (Juusti & Pietiläinen 2000, 6.)

Toteutettaessa laadukkaita kehitysvammapalveluja tulisi palveluja käyttävän henkilön edistyä ja oppia omien mahdollisuuksiensa rajoissa toimintakyvyn eri osa-alueille. Palvelujen olisi vastattava joustavasti palvelujen tarpeisiin ja niiden olisi kehityttävä koko ajan. Laadukkaat kehitysvammapalvelut antavat asiakkaalle luottamuksen siihen, että työkäytännöt ovat sujuvia ja asiakaslähtöisiä ja henkilöstön osaaminen vastaa ajan haasteisiin. Näin ollen hyvän elämän elementit ovat läsnä palveluiden piirissä olevien henkilöiden elämässä. (Juusti & Pietiläinen 2000, 6.)

Laatuun liittyy asiakasnäkökulman vahva korostaminen. Asiakkaat täytyy tuntea ja heistä täytyy välittää. Erityisen tärkeää on kuitenkin varmistaa, että arvokkuus, kunnioitus, vapaus ja vaikuttaminen toteutuvat kunkin apua ja tukea tarvitsevan henkilön elämässä ja palveluissa. (Juusti & Pietiläinen 2000, 6.)

4.4 Asiakslähtöisyys

Palveluyksikössä voivat tarkastelunkohteena olla asiakkaan odotukset ja toiveet sekä asiakas itse oman elämäntilanteensa tai tietyn asiakasryhmän edustajana. Palveluprosessin toteutumisen kannalta asiakkaan rooli on keskeinen. Asiakkuutta voidaan yksityiskohtaisemmin tarkastella sen eri tasoilla. Asiakkaan asema ja oikeudet perustuvat lainsäädäntöön. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994, 1030/2000) varmistaa potilasturvallisuutta. Kansanterveyslaki (66/1972) määrittelee muun muassa kiireellisen hoidon tarvetta. Potilasvahinkolaissa (585/1986) säädetään henkilövahinkoihin liittyvistä korvauksista. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) säätelee sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia, kuten salassapito-, ja vaitiolovelvollisuutta, salassa pidettävien tietojen luovuttamista sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeuksia salassa pidettäviin tietoihin ja virka-apuun. Lainsäädäntö koskee asiakohtaisesti niin julkista kuin yksityistä palveluntuotantoa. (Kainlauri 2007, 76.)

Yrittäjän kannalta asiakslähtöisyydessä ensiarvoisen tärkeää on sen mahdollistama suora kontaktipinta asiakkaisiin. Se antaa yrittäjälle näköalapaikan markkinoihin ja asiakkaiden tarpeisiin. Tiiviit asiakassuhteet ovat omiaan kertomaan yritykselle, kuinka toimintaa tulisi kehittää. Asiakkaalle asiakslähtöisyys merkitsee joustavaa toimintaa, mikä mahdollistaa räätälöidyn tuotteen kunkin asiakkaan tarpeen mukaan. Asiakslähtöisyys tuo myös yritys-asiakassuhteelle lisäarvoa, niin sanotun ”sosiaalisen arvon”, jolla on oma painoarvonsa silloinkin, kun asiakas omalta osaltaan arvioi ostamansa palvelun arvoa. Asiakslähtöisyydellä on myönteinen vaikutus myös yrityksen työntekijöihin. Suorat kontaktit asiakkaisiin auttavat työntekijöitä näkemään oman työpanoksensa tulokset. Työviihtyvyys ja motivaatio työhön lisääntyvät ja siten sitouttavat työntekijät vahvemmin yritykseen. (Vuokko 1997, 76)

Asiakkailta voidaan koota näkemyksiä ja ehdotuksia monista eri näkökulmista. Aiheita voivat olla muun muassa olemassa olevien palveluiden laadun arviointi, kokonaisvaltaiset palvelutarvekartoitukset, jonkin palveluryhmän kehittämistarpeita koskevat selvitykset tai asiakaspalvelua koskevat selvitykset. olennaista on, että tulokset analysoidaan huolellisesti ja että tuloksista vedetään

johtopäätöksiä ja johdetaan kehittämissuosituksia. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 95.)

Suunnittelu, jossa hyödynnetään asiakkailta koottua tietoa, voi joutua ristiriitaan organisaatiokeskeisten, ylhäältä alas tulevien suunnittelu- ja kehittämistehtävien kanssa. Näin palveluita tuottavat organisaatiot joutuvat asennetestiin: nähdäänkö asiakkaat vastustajina, joiden vaatimuksia vastaan pyritään suojautumaan ja puolustautumaan, vai ovatko he yhteistyökumppaneita, joilla on ideoimis- ja ajattelukykyä. On pohdittava, voiko organisaatio, joka ei luota asiakkaissa oleviin voimavaroihin, toimia muutoinkaan asiakaslähtöisesti. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 95.)

Hyvän ja laadukkaan asiakaspalvelun perusedellytys on asiakkaiden toiminnan ja työn luonteen hyvä tuntemus sekä vuorovaikutustaitojen hallitseminen niin asiakkaan puolelta kuin palvelua tuottavan organisaation kaikilta tasoiltakin. Yhä laajenevat palvelusuhteet asettavat työntekijöille uusia vaatimuksia. Asiakastyössä tarvitaan sosiaalisia taitoja. Erilaiset vaikuttamistaidot, kyky viestittää ja esiintyä ovat tärkeitä. Menestyksenkäs yhteistyö vaatii halua osallistua ja palvella sekä kykyä ottaa huomioon toisten tarpeita. (Lindström & Leppänen 2002, 216.) Asiakastyytyväisyys on yksi tärkeä ydinosa laatuajattelussa. Asiakkaan palveleminen ja tyytyväisyys on keskeinen toiminnan tavoite, sillä lopulta vain se mahdollistaa organisaation toiminnan jatkuvuuden. (Jalava & Virtanen 1996, 41, 43.)

Hyvin asiakaslähtöinen organisaatio on sellainen, jossa kerätään asiakaspalautte- ja tyytyväisyystietojen lisäksi tietoa myös asiakkaiden tarpeista, toiveista ja preferensseistä (etusijalle asettaminen/suosiminen). Keräämällä tällaista tietoa, pyritään saamaan selville keinoja, joilla organisaatio voisi kehittää toimintaansa vastaamaan yhä paremmin asiakkaittensa tarpeita. Samalla voidaan vaikuttaa myös organisaation reagointinopeuteen omien jatkuvasti toimivien ”tuntosarvien” avulla. Tärkeänä edellytyksenä sille, että organisaatiota voitaisiin kutsua hyvin asiakaslähtöiseksi, on asiakaslähtöinen henkilöstö. Se, miten koko henkilöstö – kunkin omasta toimenkuvasta ja asemasta riippumatta – ajattelee ja toimii, on olennaista asiakaslähtöisyyden

kannalta. Jatkuvan kuuntelun malli, jota tällainen henkilöstö voi ja haluaa asiakassuhteissaan toteuttaa, on tärkeä. (Vuokko 1997, 45.)

Toiminnan laatu voidaan määritellä asiakaslähtöiseksi, hyväksi palvelutoiminnaksi. Tämä tarkoittaa palvelun tuottamista arviointikriteerinä asiakkaiden tarpeet. Se on joustavuutta ja reagointialttiutta, tasaisuutta ja standardien mukaista toimintaa. Laadukasta työtä tekevän ammattilaisen on ensisijaisesti tunnettava asiakkaansa ja arvioitava omaa toimintaansa heidän näkökulmastaan. (Jalava, Virtanen 1996, 40.)

5 TUTKIMUKSIA ASIAKASPALAUTTEESTA

Asiakastyytyväisyydestä on tehty paljon tutkimuksia. Seuraavassa esittelemme kolme opinnäytetyötä, joiden aiheet ovat lähellä omaa aihettamme. Tutkimuksista kaksi on tehty ammattikorkeakoulussa ja yksi yliopistossa.

Kiiskinen Päivi ja Kähkönen Anna Diakonia-ammattikorkeakoulun Oulun yksiköstä ovat tehneet syksyllä 2003 opinnäytetyön nimellä ”Palautelomake palvelukodin asukkaiden omaisille.” Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa palautelomake palvelukodin asukkaiden omaisille. Sen tarkoituksena on kehittää yhteistyötä omaisten ja palvelukodin henkilökunnan välillä. Palautelomake on laadittu vastaamaan palvelukodin tarpeita ja se on tehty yhteistyössä projektin ohjaus- ja tukiryhmän kanssa. Palautelomake sisältää yksitoista avointa kysymystä ja neljä vaihtoehtokysymystä. Kiiskisen ja Kähkösen laatimaa palautelomaketta on tarkoitettu käytettäväksi palvelukodissa tietyin väliajoin kehittämään yhteistyötä omaisten kanssa. Lomake lähetetään asukkaiden omaisille täytettäväksi noin kerran vuodessa, ja palvelukodin ohjaajat lukevat ja analysoivat vastaukset kokoamalla ne yhteen manuaalisesti. (Kiiskinen & Kähkönen 2003, 2.)

Toinen opinnäytetyö, johon olemme tutustuneet, on nimeltään ”Asiakaspalaute kuntoutusosaston laatumittarina.” Tutkimuksen on tehnyt Minna Ylitalo vuonna 2001 Oulun seudun ammattikorkeakoulusta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia Oulun kaupungin vanhustyön yksikön Kontinkankaan sairaalan kuntoutusosastolle laatumittari. Tutkimuksen tavoitteena oli kehittää helposti täytettävä ja tulkittava mittari, jonka avulla henkilökunta pystyy ylläpitämään, kehittämään ja arvioimaan hoidon laatua. Opinnäytetyön tuotoksena on kaksisivuinen asiakaspalautelomake, jolla mitataan säännöllisesti osaston hoidon laatua ja asiakastyytyväisyyttä. (Ylitalo 2001, 2.)

Hannu Tervosen Pro gradu -tutkielma keväältä 2008 ”Asiakaspalautetiedon hallinta osana laatujärjestelmää perusterveydenhuollossa” tarkoituksena oli

selvittää perusterveydenhuollon asiakaspalautetiedon hallintaa. Selvityksen kohteena olivat tiedon tarpeita, tiedon hankintaa, tiedon organisointia ja varastointia, tietotuotteiden ja -palveluiden kehittämistä, tiedon jakelua sekä tiedon käyttämistä päätöksenteon tukena koskevat seikat. Tutkimuksen kohteena oli Ylivieskan terveyskeskus, jossa selvitettiin asiakaspalauteprosessin nykytilaa ja kehittämiskohteita. Lisäksi selvitettiin tietotekniikan eri mahdollisuuksia asiakaspalautetiedon hallinnassa. (Tervonen 2008, 7.)

Tutkimustuloksista käy ilmi, ettei asiakaspalautetiedon prosesseja ole suunniteltu koko organisaatiota kattavaksi. Asiakaspalautetiedon prosessimallissa kaikki sen eri osa-alueet riippuvat toisistaan. Analysoimalla yhdessä koko organisaation asiakaspalautetiedon tarpeet, luodaan kattava asiakaspalautejärjestelmä, jonka pohjalta valitaan, millä tiedonkeruumenetelmillä tarpeisiin voidaan paremmin vastata. Tervosen mukaan asiakkailta saatu asiakaspalautte on muokattava sellaiseen muotoon, että sen jakelu on helppoa ja sen perusteella pystytään tekemään päätöksiä. Kokonaisprosessia tulee arvioida säännöllisesti. Tietotekniikka tarjoaa apua eri osa-alueisiin, kuitenkin henkilöstön riittävä osaaminen on usein ongelmana. Johdon tehtävä on yhtenäistää erilaiset käytännöt organisaation sisällä sekä vaatia ja seurata parempaa toimintatapaa. (Tervonen 2008.)

6 PALAUTELOMAKKEEN ARVIOINTI

Karentian palveluvastaava Marja Tölli osallistui koko lomakkeen tekoajan sen arviointiin ja muutoksia tehtiin hänen ja henkilökunnan antamien ehdotuksien mukaan. Lopullinen lomake hyväksytettiin hänellä ja koko henkilökunnalla. Heidän toivomuksenaan oli saada teoriatietoon pohjautuva käytännön toimintoja mittaava palautelomake. Tarkoituksena oli tiedonsaaminen asukkaiden omaisilta siitä, kuinka tyytyväisiä he ja heidän sukulaisasukkaansa ovat palvelukodin toimintaan ja sen toimintaperiaatteisiin liittyviin käytäntöihin. Heidän mielestään tekemämme lomake täytti nämä ehdot.

Esitetasimme palautelomakkeen yhdellä Karentian asukkaan omaisella. Hän täytti lomakkeen ja antoi sen jälkeen kommentteja lomakkeen toimivuudesta. Omaisen mielestä lomake oli helppo ja selkeä täyttää ja väittämiä oli sopiva määrä. Hän arvioi lomakkeen täyttämisen kestävän 5–10 minuuttia ja oli sitä mieltä, että se sopii hyvin täytettäväksi vuosittain. Palautelomakkeen testannut omainen oli sitä mieltä, että lomakkeesta saatuja tuloksia olisi hyvä purkaa omaisille järjestetyssä keskusteluillassa sekä laittaa ne Karentian omaan tiedotuslehtiseen tai erillisenä kirjeenä omaisille luettavaksi. Hän myös pohti sitä, voidaanko kyselyn pohjalta toteuttaa yksilön tarpeita, kun lomakkeeseen vastataan nimettömästi.

Meidän, palautelomakkeen tekijöiden mielestä, palautelomake vastasi sille asettamiimme tavoitteita, sillä se mittaa tärkeitä asiakastyytyväisyyden osalualueita. Mittarin oli tarkoitus mitata vaikuttamismahdollisuuksia, hoidon ja huolenpidon tasoa ja toimintaympäristön tarkoituksenmukaisuutta. Mielestämme joitakin viihtyvyyteen liittyviä väittämiä olisi voinut lisätä, mutta palautelomakkeen yhtenä kriteerinä oli väittämien määrän vähäisyys tai ainakin kohtuullisuus. Palautelomakkeesta tuli ulkoasultaan meidän opinnäytetyön tekijöiden ja ohjausryhmän suunnitelmien mukainen.

Omana oppimistavoitteenamme oli laadun kehittäminen palvelukodissa asiakaspalautelomakkeen laatimisen avulla. Opinnäytetyö vastasi hyvin

ammattikorkeakoulun asettamiin tavoitteisiin olemalla työelämälähtöinen. Palautelomakkeen suunnittelu antoi meille mahdollisuuden käyttää niitä tietoja, taitoja ja ammatillisia valmiuksia, joita olemme oppineet sosiaalian opintojen myötä. Onnistuimme mielestämme hyvin aiheen rajauksessa. Lomakkeen suunnittelussa palvelukoti Karentia antoi paljon vapautta, vastuuta ja mahdollisuuden itsenäiseen työskentelyyn. Ohjausryhmältä saimme tukea aina tarvitessamme. Keskinäinen yhteistyömme sujui koko opinnäytetyöprojektin ajan saumattomasti.

7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa palautelomake palvelukoti Karentian asukkaiden omaisille. Päädyimme tähän aiheeseen usean miettimiskerran jälkeen tarkoin harkittuamme. Yhteistyökumppanin valinta oli tärkeä alkuponnahdus. Oli helppoa ja hedelmällistä päästä tekemään yhteistyötä suhteellisen tutun ja innovatiivisen henkilöstön kanssa. Uskomme siitä olleen hyötyä molemmin puolin.

Palvelukoti Karentia henkii uutuudestaan huolimatta jatkuvaa kehittämishalukkuutta. Se on mielestämme tervehenkistä yrittäjyyttä, koska pysähtyminen voi näkyä nopeasti palveluiden laadussa. Yrittäjät ovat kiireisiä, kuten voi kuvitella jatkuvan yrityksen laajennustilan ansiosta. Konkreettisesti ja jatkuvasti palvelukodilla läsnä olevana henkilökunta on suuressa vastuussa asiakastytyväisyydestä. Henkilökunnan kannanotot otettiinkin palautelomaketta laadittaessa tarkoin huomioon. Parhaiten he tuntevat tarpeen palvelukodilla työskennellessään.

Opinnäytetyön rajaaminen palautelomakkeeksi oli myös suunniteltua, siksi olimme miettineet tarkkaan omat vahvuutemme ja aiheeseen liittyvät kiinnostuksemme. Kokemukset työelämästä ovat jo osoittaneet asiakaslähtöisyyden olevan usein pelkkä fraasi, jonka sisältö on joutunut jäämään kiireisesti työskenneltäessä sivuun. Tekemällä tämän palautelomakkeen, voimme osaltamme olla tukemassa palvelukoti Karentiaa jatkamaan ja kehittämään toimintaperiaatteitaan hyvänä asiakaspalvelijana. Samalla voimme antaa kiitoksen hyvästä yhteistyöstä niin opinnäytetyön tekemisen, harjoittelun kuin saamiemme työtilaisuuksien osalta.

Jatkotutkimusaiheina ehdotamme palautelomakkeesta saadun tiedon analysointia sekä palautelomakkeen tekemistä itse asiakkaille.

LÄHTEET:

Antti-Poika Mari 2002. Laatujohtaminen työterveyshuollossa. Työterveyslaitos, Helsinki.

Jalava, Urpo & Virtanen, Petri 1996. Laatu, innovaatio ja projekti. Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Juusti, Jyri & Pietiläinen, Erja 2000. Suunta selville. Kehitysvammaliitto ry. Helsinki: Edita.

Kaski, Markus (toim.), Manninen, Anja, Mölsä, Pekka & Pihko, Helena 2001. Kehitysvammaisuus. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Kainlauri, Anne 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. Juva: WSOY pro.

Karentian kotisivut 2008. Viitattu 2.11.2009

www.karentia.com

Kiiskinen, Päivi & Kähkönen, Anna 2003. Palautelomake palvelukodin asukkaiden omaisille -projekti. Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, Oulun yksikkö.

Kujala Eila 2003. Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli. Tilastolliseen prosessin ohjaukseen perustuva sovellus terveyskeskukseen. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä. Stakes 1995.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000. Viitattu 10.9.2009.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987.
Viitattu 10.9.2009
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Lindström, Kari, Leppänen, Anneli 2002. Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Työterveyslaitos. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

Matikka, Leena 2001. Service-oriented assessment of quality of life of adults with intellectual disabilities. Helsinki: Hakapaino Oy.

Meister, Carli & Boyle, Christine 1996. Perceptions of quality in long-term care: A satisfaction survey. Journal of Nursing care Quality. 10(4):40-47.

Outinen, Maarit, Holma, Tupu & Lempinen, Kristiina 1994. Laatu ja asiakas. Laatusyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.

Pietiläinen, Erja, Seppälä, Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa, Kehitysvammaliitto 2003. Helsinki: Painopörssi Oy.

Reinboth, Camilla 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Repo, Marjo & Talvela, Eeva-Liisa 2004. Itsenäisyyden tukeminen. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Salmela, Tuula 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Sosiaalihuoltolaki 1982. Viitattu 10.9.2009
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

Strömmer, Riitta 1999. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Suomen standardisoimisliitto, SFS ry.

<http://www.sfs.fi/iso9000/laadunhallinta/periaatteet/>. Viitattu 29.9.2009.

Tervonen, Hannu 2008. Asiakaspalautetiedon hallinta osana laatu järjestelmää perusterveydenhuollossa. Pro gradu -tutkielma, terveyshallinnon ja -talouden laitos, Kuopion yliopisto.

Tölli Marja 2009. Palvelukoti Karentian palveluvastaava. Siikajoki. Sähköpostiviesti 18.9. Vastaanottajat Eija Keränen ja Niina Toppila. Tulosteet tekijöiden hallussa.

Voutilainen, Päivi, Vaarama, Marja, Backman, Kaisa, Paasivaara, Leena, Eloniemi-Sulkava, Ulla & Finne-Soveri, Harriet 2002. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vuokko, Pirjo (Toim.) 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Yritysjulkaisut. Helsinki: Oy Edita Ab.

Ylitalo, Minna 2001. Asiakaspalaute kuntoutusosaston laatumittarina. Opinnäytetyö, Oulun seudun ammattikorkeakoulu.

Liite 1

Palvelukoti Karentia
Karinkannantie 90
92330 Karinkanta
(08) 242 750 / 050-4153 016

Hyvä Palvelukoti Karentian asukkaan omainen.

Palvelukoti Karentia on nyt ollut toiminnassa vajaat kaksi vuotta ja teidän omaisenne on sinä aikana ollut täällä meillä asukkaana. Haluamme kehittää palvelukodin toimintaa ja palveluja teiltä saamanne palautteen pohjalta. Kysely on tarkoitus toteuttaa vuosittain. Lisäksi voitte antaa palautetta yksikössä olevan palautelaatikon kautta aina halutessanne. Tavoitteena on pystyä paremmin vastaamaan asukkaiden yksilöllisiin tarpeisiin tarjoten heille samalla mahdollisuuden sisältörikkaaseen ja mielekkääseen elämään.

Pyydämme teiltä kirjallista palautetta toiminnastamme. Palautteet käsitellään nimettöminä. Arvioitavat asiat on kirjoitettu väittämiksi, jotka ovat positiivisessa muodossa. Vieressä on tilaa vaihtoehdoille. Esitä mielipiteesi valitsemalla nro 1, jos olette täysin eri mieltä väittämän kanssa, nro 2 jos olette osittain eri mieltä jne. Lomakkeen lopussa on tilaa ehdotuksillenne ja ideoillenne, joita mielellämme otamme vastaan.

Kiitämme yhteistyöstä!

Palveluvastaava Marja Tölli

ja palvelukodin henkilökunta

Liite 2

PALAUTELOMAKE KARENTIAN ASUKKAIDEN OMAISILLE

Olkaa hyvä, ja valitkaa kunkin kysymyksen kohdalla mieleisenne vaihtoehto.

Vastausvaihtoehdot ovat:

1= täysin eri mieltä

2= osittain eri mieltä

3= osittain samaa mieltä

4= täysin samaa mieltä

1) Mielestäni asukkaana olevan läheiseni hoito toteutuu:

- | | | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|---|
| a) yksilöllisesti | 1 | 2 | 3 | 4 |
| b) omatoimisuuteen kannustaen | 1 | 2 | 3 | 4 |
| c) hänen omat voimavaransa huomioiden | 1 | 2 | 3 | 4 |

2) Asukkaana olevalla läheiselläni on mahdollisuus olla mukana häntä koskevassa päätöksenteossa

1 2 3 4

3) Asukkaana olevalle läheiselleni annetaan riittävästi tietoa häntä koskevissa asioissa

1 2 3 4

4) Palvelukodissa on riittävästi virikkeellistä toimintaa, mihin asukkaana oleva läheiseni voi osallistua

1 2 3 4

5) Saan riittävästi tietoa asukkaana olevaa läheistäni koskevissa asioissa

1 2 3 4

6) Palvelukodissa on riittävästi tapahtumia, mihin myös asukkaan omaiset ja ystävät voivat osallistua

1 2 3 4

- 1= täysin eri mieltä
 2= osittain eri mieltä
 3= osittain samaa mieltä
 4= täysin samaa mieltä

7) Palvelukodin ympäristö on mielestäni

a) viihtyisä	1	2	3	4
b) virikkeellinen	1	2	3	4
c) kodinomainen	1	2	3	4
d) turvallinen	1	2	3	4

8) Palvelukodin ilmapiiri on mielestäni

a) lämmin	1	2	3	4
b) ystävällinen	1	2	3	4
c) kiireetön	1	2	3	4
d) avoin	1	2	3	4

9) Palvelukodin asumisen tukipalvelut ovat mielestäni toimivia

a) ruokahuolto	1	2	3	4
b) siivous	1	2	3	4
c) pyykkihuolto	1	2	3	4
d) asiointipalvelu	1	2	3	4

10) Palvelukodissa henkilökunta on mielestäni

a) ammattitaitoista	1	2	3	4
b) ystävällistä	1	2	3	4
c) yhteistyökykyistä	1	2	3	4
d) kiireetöntä	1	2	3	4
e) määrältään riittävää	1	2	3	4

11) Onko mielestänne tarpeellista järjestää palautekeskusteluja palvelukodin asukkaiden omaisille liittyen palautelomakkeesta saatuun tietoon?

1	2	3	4
---	---	---	---

